

TP.HCM, ngày 29 tháng 07 năm 2020**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI****Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại**

Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Thanh tra theo Điều 20, 21 Luật khiếu nại, người khiếu nại phải gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) đến Ban Thanh tra.

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, Ban Thanh tra thụ lý giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì nêu rõ lý do.

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

Trong thời hạn giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 28 Luật khiếu nại, Ban Thanh tra có trách nhiệm:

+ Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của người có trách nhiệm trong nhà trường, nếu khiếu nại đúng thì tham mưu cho Hiệu trưởng ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

+ Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại.

Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật khiếu nại, Mục 2, chương II của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

Bước 4: Tổ chức đối thoại

Đại diện Ban Thanh tra trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá

TP.HCM, ngày ___ tháng 07 năm 2020

nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại, thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ, đối thoại.

Khi đối thoại, đại diện cơ quan có thẩm quyền nêu rõ nội dung cần đối thoại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc khiếu nại và yêu cầu của mình.

Việc đối thoại được lập thành biên bản; biên bản ghi rõ ý kiến của những người tham gia; kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do, biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

Bước 5: Ra quyết định giải quyết khiếu nại

Trưởng ban Thanh tra tham mưu cho Hiệu trưởng ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và trong thời hạn 3 ngày làm việc và gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan quản lý cấp trên.

TRƯỞNG BAN TTGD



Th.S. Hoàng Ngọc Khải